

COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE TERRITORIAL DU 20 MARS 2024 AGENCE ICF HABITAT FLANDRES HAINAUT

PRÉSENTS À LA RÉUNION :

Représentants des locataires :

Présentiel :

M. Gérald MOREL, Titulaire CNL – Président de l'Amicale de Lomme
M. Jean-Pierre STAELENS, Titulaire CNL - Administrateur ICF Nord-Est
M. Jean-Marc VAN-NIEUWEHUYSE, expert CNL

TEAMS :

Mme Maryline COLLIN DETRUN, locataire désignée par la CLCV
M. Damien LAVOISIER, expert CLCV
M. Denys GASS, Représentant des locataires, administrateur élu, CLCV

Pour ICF Habitat Nord-Est :

Présentiel :

MME Clotilde DAMBLIN, Directeur Territorial
M. Cédric SERNICLAY, Responsable Patrimoine
M. Christophe GRAS, Responsable Clientèle
Mme Linda ORINS, chargée de DSU

ABSENTS :

M. Jean-Claude DEVRED, CNL Association des locataires de Lambres-lez-Douai
M. Stéphane LOPEZ, Représentant des locataires CLCV
M. Julien MIKOLAJCZAK, Responsable Territorial

Début de séance à 9h15. Tour de table des personnes présentes et de leur périmètre de missions pour les collaborateurs.

1- QUESTIONS DES ASSOCIATIONS

AMICALE CNL DELIVRANCE – M. STAELENS

1. Quel est le taux de vacance sur le périmètre de l'agence ? Sur la métropole lilloise ? voir ci-dessous

2. Pouvez-vous nous faire un point sur les différents projets constructions/rénovations en cours et de nous indiquer si d'autres sont prévus dans le futur ? voir ci-dessous

3. Combien de demandes de logement en attente sur le périmètre de l'agence depuis la dernière réunion ? 141 nouvelles demandes

4. Y a-t-il eu des expulsions sur le périmètre de la CCL depuis le début d'année ? Y en a-t-il en cours ? 1 CFP accordé et 10 dossiers seront proposés en tentative.

Monsieur STAELENS s'étonne du volume ; il est rappelé que ces décisions sont validées par plusieurs niveaux : équipe de la gestion locative, Directeur de Territoire et Directeur de la clientèle. La CNL est contre les expulsions mais reconnaît que ICF prend en considération l'aspect humain et comprends que ces situations sont parfois inéluctables. Monsieur STAELENS indique qu'il serait judicieux de refaire le règlement intérieur pour évoquer le vivre ensemble car certains habitants ne respectent pas les autres.

5. Y a-t-il eu des aides sur quittance comme prévu au GRH934 ? aucune à ce jour

6. Nous demandons un point sur les problèmes rencontrés par les habitants rue Baye à Lomme.

Selon Monsieur MOREL, les locataires se sentent abandonnés et n'ont pas de visibilité sur le déploiement de la suite de la DO, le courrier adressé par la Mairie est l'écho fait par l'association de l'amicale de la Délivrance

Monsieur MOREL indique que les gestes commerciaux sont toujours attendus, l'augmentation des loyers du 01/01/2024 a été incomprise par les locataires, ce sujet a été rectifié. Monsieur STAELENS trouve anormal que les locataires n'aient pas de gestes commerciaux. Monsieur MOREL formule le vœux que ce délai soit désormais le plus court possible.

7. Nous demandons un nouveau point sur l'inefficacité du prestataire LOGISTA, du non-respect des délais et du manque de professionnalisme de certains intervenants.

Points réguliers avec un plan de progrès. Sujet localisé sur l'agence de FRETIN pour LOGISTA (problème d'effectifs). Un nouveau collaborateur est arrivé le 08/01 et a mis

en place un tableau de suivi. Un plan de progrès est en place depuis novembre 2023, il y a eu des améliorations et suite toutefois à quelques sujets trainant en longueur, des pénalités seront appliquées. Elles seront soumises à la Direction des Achats pour validation: La CNL souhaite connaître le processus de reversement des pénalités car Monsieur Morel souhaite que ces pénalités profitent exclusivement aux locataires en titre et non pas dans la poche globale de ICF.

8. Le poste de responsable de site est-il pourvu sur le site de Lomme Délivrance ?

À la suite d'une démission en avril 2023, une personne a été recrutée en septembre 2023 et n'a pas souhaité prolonger sa période d'essai, laissant depuis le 01/11/2023 le poste vacant. Clotilde DAMBLIN suit ce recrutement de près avec le service recrutement du siège.

9. Depuis des lustres nous réclamons les fiches techniques permettant le contrôle par les locataires du respect des contrats et donc d'une bonne utilisation des charges. Nous réitérons donc de nouveau cette demande.

Elles étaient en relecture. Monsieur STAELENS s'étonne que cela tarde encore, et demande qui est en pilotage de ce dossier ?

Monsieur STAELENS indique que les lumières dans les coursives de sa résidence sont en dysfonctionnement. Il a remonté le sujet à la gardienne, un hublot serait allumé jour et nuit. Lors du passage de Madame DAMBLIN lors du contrôle de nettoyage avec NSI, elle n'a pas constaté cela. Monsieur STAELENS indique que cela doit être postérieur à cette date ; Le pôle patrimoine va repasser sur le site.

L'ascenseur serait également en dysfonctionnement, ce n'est pas une panne totale, le bouton d'appel aux étages ne fonctionnait pas à certains étages, bien que le prestataire ait identifié le sujet. Monsieur STAELENS indique que cela n'est pas résolu. Cédric SERNICLAY confirme avoir eu l'information par le biais de l'AMO le 19/03 et le bon de commande a été passé

Monsieur STAELENS reste insatisfait de la prestation de NSI.

Madame COLLIN-DETRUN CLCV

1-2. A quand la réfection des peintures des murs des couloirs ? Madame COLLIN concède que les murs sont salis par des graffitis et des traces de pneus, incivilités des locataires ou tiers venant rendre visite aux locataires.

3. On ne voit plus les emplacements sur le parking (herbe) ce qui engendre des problèmes de stationnement. Le prestataire IDVERDE intervient le 14 avril.

4. Les 0.86 cts sont liés au contrat d'entretien du portail automatique et du portillon.

5. Insatisfaction de la qualité de la prestation de nettoyage.

Questions complémentaires de Monsieur LAVOISIER

Nous souhaitons obtenir un organigramme A3 actualisé. L'organigramme sera transmis par mail une fois la mise à jour effectuée par suite des nouveaux arrivés.

Suite fuite d'eau dans les PC, l'astreinte s'est déplacée à la suite d'info de Madame COLLIN.

Les personnes qui se sont déplacées n'avaient aucun outil et ont mobilisés Madame COLLIN durant la nuit.

Infiltrations dans les derniers étages : des gardes corps ont été posés en autoportant, Madame COLLIN affirme qu'ils ont percés . Le pôle patrimoine a diligenté une recherche de fuite ; Si l'entreprise a en effet percé, elle devra procéder aux solutions réparatoires et aux embellissements chez les locataires. Nous attendons le retour de la recherche de fuite et tiendrons informés les locataires en titre.

Monsieur LAVOISIER sollicite la pose d'une caméra pour tenter d'identifier les personnes qui commettent les actes d'incivilités sur la commande d'urgence du chauffage.

Monsieur LAVOISIER sollicite un geste commercial pour la disponibilité de Madame COLLIN lors de l'intervention de début février.

La fiche contact distribuée au moment de la signature du contrat ne serait pas à jour, il est conseillé de se référer à celle en parties communes, mais une distribution individuelle peut être envisagée.

Les résidents sont très satisfaits de Madame RASSEL. Nous ne manquerons pas de lui relayer. Monsieur STAELENS en profite également pour souligner la satisfaction à l'égard de Madame OLIVEIRA DOS SANTOS.

Demande de geste commercial sur THUMESNIL à la suite de l'incident du 08/12 avec la coupure d'eau chaude, geste demandé à Madame XERRA et attente de réponse.

Résidence Javary : la CNL réitère le geste commercial concernant la situation de Monsieur BRIDOUX, Monsieur MOREL indique qu'il nous saisira officiellement par courrier.

Transition énergétique oblige, de plus en plus de locataires veulent se tourner vers la voiture électrique : problématique pour les résidents en collectifs ICF envisage-t-il d'installer des prises pour recharger les batteries ? Clotilde DAMBLIN, Christine RICHARD et Loris POIDVIN Directeur du Développement et du Patrimoine travaille sur la stratégie qui sera appliqué pour la recharge des véhicules électriques.

2. DEVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN (DSU)

Une année 2023 riche en projets : Des manifestations dans les résidences et des fresques réalisées sur le patrimoine.

Retour d'expérience sur le dispositif de médiation qui a été déployé sur la résidence de Thusmenil avec un bilan positif notamment sur la restauration du lien social envers les locataires les plus isolés.

Christophe GRAS évoque l'application smartphone qui est en test et permet de recenser les incivilités et voir quels seraient les moyens complémentaires à déployer pour consolider le bien vivre ensemble

Information sur l'appel à Projet de 2024 et communication des 3 dates de jury. A date, 2 projets seront présentés au Jury du 26 Mars pour l'agence Flandres- Hainaut.

Présentation des projets en cours sur les 3 sites : Thumesnil, Les Peupliers, L'Epine et Sin le Noble notamment sur la présence d'Elodie salariée de Marianne Solidarité. Mme COLLIN a souligné la qualité des animations proposées.

Présentation du déploiement depuis fin octobre 2023 de 2 ambassadeurs du tri et du développement durable en service civique sur la résidence des Peupliers.

Monsieur STAELENS remercie Madame ORINS de son engagement et partenariat à destination des habitants. Monsieur STAELENS souhaiterait que ICF puisse être présent à l'AG, bien que Madame DAMBLIN se soit excusée lors de la dernière.

3. PRINCIPAUX INDICATEURS DE GESTION

Impayés 5.73% ramené à 2.73% (hors SLM, impayés des commerces et refacturation travaux)

Vacance : 3.90% ramené à 1.12% en vacance Subie

Satisfaction Locataires :

- GL : 8,4/10 de satisfaction générale

- Proximité : 8,1/10 de satisfaction générale

4. MA DEMANDE EN LIGNE

Présentation de l'expérimentation du dispositif « Ma demande en ligne » ; Ce dispositif permet au client de déposer via l'intranet sa demande et d'en suivre l'évolution.

L'expérimentation est déployée à date avec l'agence de Alsace Lorraine.

5. CONTRAT MULTISERVICES

Présentation du dispositif de contrat Multi-service. La volonté est d'augmenter la satisfaction de nos clients en leur permettant d'avoir un interlocuteur unique.

Un premier test a été réalisé sur le département de l'Oise entre novembre 2021 et octobre 2022. Le test a fonctionné et a permis un déploiement à plus grande échelle depuis cette date.

La volonté est de déployer au 01/01/2025 pour l'ensemble de l'entreprise mais qui sera bien entendu conditionné à l'accord des locataires.

Monsieur GASS sollicite la position de l'entreprise sur le retour des concierges pour 100 logements : Ce sujet est à remonter au conseil de concertation central.

6. POINT D'ACTUALITE SUR LES PROJETS PATRIMONIAUX

- Calais : Etanchéité prévue à partir de septembre 2024
- Saint-Pol sur Mer : menuiserie et porte d'entrée sur 146 logements en cours jusqu'au 1^{er} trimestre 2025
- Résidence du Faubourg de Béthune : Rénovation de la couverture sera terminée en mai 2024
- Douai rue Louis ARMAND : finalisation des travaux de création VMC et remplacement des portes de hall
- Résidence de L'Épine : Une ITE sera réalisée
- Bois d'ANNAPES : travaux en cours de finition. Fin de travaux début juin 2024
- Thusmenil : Rénovation d'une des 2 chaudières. Travaux terminés et réceptionnés le 14/05/2024
- Résidence du LOMBARD : Passage au Réseau de Chaleur urbain. Travaux terminés en Avril 2024

Clotilde DAMBLIN clôture la séance à 12h09.

**Le prochain conseil de concertation locative territorial
est prévu le mercredi 6 novembre à 9h00**